

MONOGRAFIA CEDICE No. 40

LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

PAUL DE VLADAR

PRESENTACIÓN

Para aquellos que durante años han vivido convencidos de que el mercado y no el estado es el regulador por excelencia de la actividad económica, los acontecimientos de los últimos dos años no son más que la confirmación de lo que a todas luces aparecía inevitable.

El derrumbe total del socialismo y el surgimiento de un nuevo y joven liderazgo democrático en América Latina, que ha comprendido que es el mercado y no el mercantilismo estatizante, el que conduce a una verdadera prosperidad, parecen presagiar lo que pudiéramos calificar como “el destierro de las utopías”.

Dentro de este contexto, es particularmente oportuno el ensayo de PAUL DE VLADAR, que hoy presentamos. Oportuno porque el mismo analiza con rigurosa, pero sencilla claridad intelectual, la única soberanía que a la postre ha logrado tener éxito en este siglo que termina, la soberanía del consumidor.

Oportuno porque sintetiza para los lectores de esta monografía uno de los elementos esenciales de las economías modernas eficientes: “la vigencia fundamental de la decisión del individuo como motor de la actividad productiva”.

Y finalmente oportuno porque aporta argumentos para echar por tierra los planteamientos que, contrario a lo que sucede en el resto del mundo, aún están presentes en el debate público venezolano y que persisten en afirmar que el ciudadano como consumidor y como elector no está aún preparado para decidir por sí mismo, por lo que sus decisiones deben ser tuteladas por iluminados políticos, burócratas y dirigentes supuestamente mejor dotados para decidir por él.

Nos sentimos confiados en que este ensayo que hoy presentamos ayudará a reforzar los argumentos en pro del individuo, dentro de este debate que aún perdura en nuestro país.

AURELIO F. CONCHESO
Presidente de CONSECOMERCIO
Director de CEDICE

LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

El principio fundamental del capitalismo es satisfacer al hombre común. En su condición de consumidor el hombre común es el soberano, cuyas compras y abstenciones de comprar deciden el destino de las actividades empresarias.

No hay en la economía de mercado otro medio de adquirir y preservar riqueza que suministrando a las masas todos los bienes que demandan de la manera mejor y más barata.

LUDWIG VON MISES

LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

1. EL CONCEPTO DE SOBERANÍA Y LAS LIBERTADES QUE DE ELLA SE DERIVAN

No es posible entrar a considerar el problema de la soberanía del consumidor sin antes tratar de establecer el verdadero alcance de la palabra **Soberanía**, tan alegremente utilizada a diario por los oradores y muchos escritores. Si consideramos “**Soberano**” o sea, persona quien ejerce la soberanía, su sentido obviamente se remonta a épocas lejanas. Fueron gobernantes de estirpe divina, descendientes de Wótan germánico o de la diosa japonesa Amaterasu, o bien, revestidos de una aureola semi-divina por el óleo sagrado de la coronación. Tal soberanía es obviamente indivisible e irrestricta, y bajo este enfoque, lo que llamamos “libertades”, no fueron sino concesiones o privilegios, graciosamente otorgados, ya que a cualquier libertad genuina, necesariamente le corresponde una porción de soberanía. Aunque los regentes “por gracia de Dios” ya pasaron a la historia, sus sucesores, las Repúblicas, heredaron parte de esta soberanía, que vuelve a renacer últimamente en la teoría del Estado Omnipotente.

Sin embargo, desde la antigüedad más remota, se nota una corriente diferente, la de exigir una aceptación activa por parte de los seguidores o súbditos. El jefe, por divina que haya sido su descendencia, necesitaba la elevación sobre hombros o sobre escudo, y la coronación, la presencia de los llamados grandes electores.

Rousseau, con su Contrato Social, estableció sobre base firmes el origen individual de la soberanía, que parcialmente y para fines determinados se puede delegar en los gobernantes. La Revolución Francesa, con su declaración de los derechos del hombre, oficializó este enfoque que puede llamarse democrático, y desde entonces, la mayoría de las Constituciones, entre ellas la más conocida y cronológicamente más antigua, la americana, se basaron en ello. Aquí las libertades no representan una concesión graciosa, sino son unos derechos inalienables de cada ciudadano, quien es fuente primaria de la soberanía estatal, y por consiguiente de las leyes, las cuales pueden definir pero no anular las libertades básicas correspondientes a esta soberanía primaria.

La soberanía del Estado es por lo tanto delegada y está condicionada al cumplimiento de ciertas obligaciones, como la defensa externa y el mantenimiento de la seguridad interna. Obviamente, le toca al Estado definir los límites de la soberanía individual entre un ciudadano y otro, lo que originalmente se resumió popularmente en la frase, “**el límite de la libertad del movimiento de mis brazos es la nariz de mi vecino**”.

Aunque el recuerdo de la tiranía real hizo que las primeras constituciones hayan puesto límites muy estrictos al poder soberano del Estado, esta desconfianza se debilitó paulatinamente, y vuelve a surgir recientemente el enfoque casi místico de la soberanía absoluta del Estado, cuya facultad se

extiende a los más mínimos detalles de la vida diaria. Así, la suspensión casi permanente de ciertas libertades, como las económicas, tiene un linaje que remonta más bien a Luis XIV y a Isabel La Católica, que a la tradición de la soberanía popular.

Dos citas nos demuestran la ambigüedad de éste desarrollo. El primero es del libro “La Economía Social de Mercado. Una Introducción”, o sea sobre una doctrina muy popular entre algunos de nuestros políticos, para justificar la intervención paternalista del Estado: “el ciudadano libre y responsable, que es condición previa de un Estado Democrático, no puede convertirse en súbdito del Estado Social, del que el Estado se cuida y en cuyo nombre el Estado piensa y actúa”.¹ Se nota una diferencia sorprendente entre la doctrina y su aplicación. La otra cita, más clara aún, proviene de Assav Lindbeck: **“Cuando en los debates políticos se exige un poder menor para los individuos y un mayor poder para la sociedad, en la práctica significa siempre una transición del poder y facultades de unos individuos de determinadas organizaciones a individuos de otras organizaciones”**.²

A pesar de esta expansión y politización de los poderes del Estado, no hay duda de que en un país democrático la fuente primaria de la soberanía reside en la persona de sus ciudadanos, lo que da origen a ciertas libertades que se pueden delimitar, pero no eliminar sin caer en un absolutismo periclitado o en la ilusión de un dictador benevolente.

2) CONCEPTO Y APLICACIÓN DE LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

Habiendo establecido el marco de referencia de la soberanía y de las libertades del ciudadano, podemos pasar a considerar el caso específico de la soberanía del ciudadano en su aspecto y función de consumidor, ampliándolo por el rol estrechamente acoplado y no complementario de la contraprestación. La unidad de las dos funciones la define Roepke como: **“La soberanía del principio de la prestación es sinónimo de soberanía del consumidor”**.³

Obviamente el ciudadano en su función de consumidor/prestador, forma parte de una compleja cadena económica, pero los derechos que se derivan de esta situación no pueden ser considerados como fundamentales y soberanos, porque se asimilan a situaciones contractuales, que tienen su raíz en el simple trueque, aunque desfasado en el tiempo y en el espacio por la intermediación del dinero.

Los derechos primarios que se derivan directamente de la soberanía del consumidor/prestador son únicamente dos:

- La facultad soberana de establecer prioridades, y
- La facultad soberana de escoger entre alternativas.

Aunque estas facultades soberanas parecen sencillas, casi abstractas, tienen implicaciones muy profundas en la vida cotidiana y un impacto directo

sobre el ciudadano. Ellas determinan su comportamiento como consumidor (escogencia del producto o servicio por adquirir), como prestador (decidir, por ejemplo, si se trabaja en la capital o en la provincia), o como productor (si se siembra maíz o sorgo, por ejemplo). En otras palabras, son derechos de aplicación general y no circunstancial, tal como le corresponde a unos derechos soberanos.

Ahora bien, escoger entre alternativas implica forzosamente la facultad de asumir riesgos, de ahí nacen los derechos, directamente ligados al concepto de la soberanía popular e individual, que son el derecho de disfrutar de los beneficios de una decisión correcta, o sea, el derecho a la propiedad, y alternativamente, el muchas veces olvidado derecho a la quiebra, resultado de una escogencia equivocada entre las alternativas.

Como los derechos soberanos son personales, resulta también obvio que transferir y endosar a la sociedad los resultados negativos de las decisiones, o sea, la socialización de las pérdidas,⁴ es una flagrante contradicción con la soberanía popular e individual, solapando así las bases profundas del sistema democrático, amén de sus implicaciones de orden ético y moral.

La facultad de escoger entre alternativas y de gozar o sufrir las consecuencias, que algunos escritores llaman brevemente “la soberanía de la rentabilidad”,⁵ es a la vez un tamiz que selecciona con criterio de eficiencia, así que podemos decir, que nuestro sistema económico está regulado en última instancia por la posibilidad de la quiebra, tanto a nivel de productor como a nivel de consumidor. Por otra parte, la soberanía del consumidor le proporciona una influencia directa sobre la calidad de la oferta, ya que una prestación deficiente conduce, en circunstancias normales, a pérdidas y a la posibilidad de una quiebra.

Hemos empleado el calificativo “en circunstancias normales”, ya que aún en un Estado suficientemente respetuoso a los derechos soberanos como para abstenerse de abusar del poder administrativo, y de socializar las pérdidas, premisa sinequa non del pleno goce de los derechos ciudadanos, deben cumplirse ciertos requisitos adicionales para el normal funcionamiento. Así, para poder interpretar razonablemente la información disponible, el ciudadano necesita tener un mínimo de instrucción básica (saber leer y escribir, sumar y restar, etc.), y de aquí nace la obligación del Estado de promover y apoyar una enseñanza básica y complementaria en caso de necesidad. A eso se agrega la obligación de velar que la información pueda fluir libremente, sin que eso implique que pueda asumir la responsabilidad individual e intransferible que tiene cada ciudadano de buscar e interpretar la información disponible según sus necesidades y su conveniencia. Por otra parte, para poder escoger, se necesita la existencia de alternativas, y por lo tanto, el Estado debe vigilar para que no se formen monopolios, y menos aún promover monopolios del Estado. También debe vigilar que no haya enriquecimiento sin contraprestación, y de ahí nacen las Leyes de anticorrupción.

En estos casos la intervención del Estado no significa una interferencia con las libertades ciudadanas, más bien sirve para salvaguardar su facultad de

ejercer sus derechos, constatación que no siempre se aplica a un cúmulo de otras Leyes económicas.

Puede parecer extraño que en todo este análisis hemos tratado de derechos, y no de obligaciones, pero podemos reformular esos derechos para que expresen una obligación, sin cambiarles el sentido. Así, los derechos de establecer prioridades y de escoger, se pueden expresar también como la obligación que tiene cada ciudadano de asumir la responsabilidad por sus actos. Los resultados y las implicaciones no sufren modificación alguna con esta reformulación.

Finalmente, también puede lucir extraño que no hemos hecho referencia a la Constitución, que para muchos es la fuente de los derechos. Eso es correcto en el sentido formal y jurídico, pero la Constitución a su vez se inspira y se basa en los derechos inalienables, y no hace sino detallar y codificar los principios básicos, o sea, la misma fuente primaria que la utilizada en nuestros análisis.

Resulta sorprendente que a pesar de tanta referencia cotidiana a la soberanía, tan poco se sabe de su influencia sobre la vida diaria del ciudadano, hecho que facilita singularmente el progresivo desgaste y debilitamiento de las bases mismas de nuestra estructura democrática. Ojalá no nos encaminen en una dirección retrógrada, hacia la reconcentración de la soberanía en la cúspide.⁶

3. EL ESTADO Y LA SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR

No hay duda de que al leer las incesantes declaraciones de los Congresantes, que se dicen soberanos pero deben acatar órdenes superiores y de ciertas cúpulas o cogollos, que actúan soberanamente sin llamarse así, podríamos imaginarnos que pasan las noches en vela pensando cómo hacer que el estado apunte las libertades básicas del consumidor prestador. Sin poner en tela de juicio la buena voluntad de muchos de ellos, la realidad luce muy distinta.

No es la oportunidad de considerar si el Estado cumple con todas las delegaciones de poderes que le hizo la ciudadanía, como la defensa de la seguridad personal y su corolario, la justicia igual e independiente, ni hablar de las numerosas leyes cuyas consecuencias son muchas veces diametralmente opuestas a su motivación (por cierto, no siempre exenta de consideraciones electorales). Únicamente se quiere ver hasta qué punto el comportamiento del Estado está acorde con las pocas obligaciones naturales y básica para apuntalar y proteger la soberanía del consumidor.

Hemos visto que la primera obligación está en el campo de la educación, para que el consumidor/prestador tenga la capacidad de escoger. Efectivamente, vemos que se han hecho gastos astronómicos en este sentido. Sin embargo, y además de que gran parte de este gasto parece haberse dilapidado, de manera improductiva, se va generalizando la opinión que

formamos grandes masas de analfabetas funcionales, o sea, personas que saben leer y escribir, pero son incapaces de absorber la información y utilizarla debidamente. En este particular, no sólo no vemos progreso alguno, sino que nos encontramos frente a un retroceso muy preocupante. El aguerrillamiento sindical y la multiplicidad de cartas-convenio imposibles de cumplir sólo subrayan una verdad pocas veces dicha: en los pleitos entre Ministros y sindicatos, los derechos soberanos de los alumnos y de los padres tienen muy pocos defensores, y no se les asigna la prioridad absoluta que merecen. El sistema educativo y la estructura de la educación pública parecen ser más bien enfocadas a crear una dependencia entre el estado y el ciudadano, en lugar de lograr un ciudadano consciente de sus libertades y de sus derechos y preparado para utilizarlos.

La segunda obligación fundamental del Estado, es la de vigilar que no se formen monopolios para que el consumidor tenga de donde escoger. El Estado no sólo no cumplió con esta obligación, sino que ha sido el primero en promover dentro de su ámbito, siempre más extenso, la creación de un gran número de monopolios, con la anuencia y colaboración de nuestros legisladores. La situación llegó al extremo de una amarga ironía, que las propias leyes que se dicen de protección al consumidor aceleran la formación de situaciones oligopólicas, como por ejemplo, por el sistema de marcaje o en cierto momento la aprobación obligatoria de listas de precios sectoriales. De esta manera el consumidor no sólo carece de una educación apropiada, sino que se le reducen las opciones a su disposición.

La tercera obligación fundamental del Estado, es de vigilar que nadie tenga que cargar con la consecuencia de los errores de juicio ajeno. La “socialización de las pérdidas”, es quizás el ataque más insidioso y devastador contra el consumidor, al obligarlo a cargar con las pérdidas ajenas. Aquí otra vez, el Estado actúa con un desconocimiento total de la soberanía del consumidor, como si hubiera vuelto para las empresas del sector público el derecho casi-divino de “**el Estado soy yo**”, al traspasar alegremente sus montañas de pérdidas a toda la ciudadanía. Hay que agregar a eso que el Estado aceptó y apoyó una solución igualmente nefasta para los problemas de unos pseudo-empresarios y de empresas nacidas a base de créditos dados por la vía del compadrazgo o por palanca.

4. EL CONFLICTO DE LAS SOBERANÍAS

Detrás de la implementación distorsionada de los derechos soberanos, se perfila un conflicto subyacente entre la soberanía individual de cada ciudadano, base de toda democracia, y el ejercicio por ciertas cúpulas de derechos soberanos que recuerda a la soberanía real de épocas pasadas.

Por la imposibilidad de ejercer directamente algunos de sus derechos soberanos dentro del marco de una sociedad moderna, el ciudadano los delega en unos representantes electos, quienes conforman a lo que llamamos “el soberano Congreso”. Ya en este punto surge una indefinición inquietante. Aunque el origen de la soberanía del congreso es el ciudadano individual, la

designación de sus integrantes está en manos de unas cúpulas, las cuales controlan gran parte de sus decisiones, reflejando así más bien el modelo de una soberanía concentrada en la cima. Dentro de esta dualidad, es obvio que mucho de lo que el ciudadano no considera como derechos básicos, sea visto por el Estado como unas concesiones graciosas. Quizás esta misma dualidad explica la imposibilidad de llegar a un entendimiento en el caso de las cartas de crédito, donde los derechos de los ciudadanos-empresarios se vieron contrapuestos al “Derecho del Príncipe”, manifestándose así un conflicto claro entre la soberanía popular y democrática, y la del Príncipe.

Esta dualidad llega hasta los más mínimos detalles de la vida. Un funcionario público puede llamarse servidor público, pero actúa como simple servidor del Estado, y los servicios públicos ciertamente no funcionan como para servir al ciudadano común, sino como detentores de poderes cuya delegación se origina en los más altos niveles del Estado. Es principalmente en este terreno que observamos una realidad que desconoce los derechos fundamentales del consumidor.

En los más diversos países un movimiento está tomando fuerza, que tiene como objetivo el rescate de los derechos del consumidor frente a los monopolios de Estado, o frente a servicios que fueron privatizados sin modificar su estructura monopólica. En Inglaterra se propone una “Carta Magna del Ciudadano”,⁷ cuya tendencia la definen los sindicatos como “los servicios deficientes equivalen al despojo del trabajador”, y los conservadores declaran que “el ciudadano solo debe pagar los servicios que efectivamente recibe”. Así la compañía de teléfonos tuvo que pagar en 6 meses más de 1.2 millones (libra) a casi 40 mil suscriptores cuyos reclamos no se atendieron en máximo 48 horas, con el resultado que ya hoy el 97% de los reclamos se arreglan dentro de este lapso, y el porcentaje sigue en aumento. Se propone sistemas similares para el gas, el agua, los ferrocarriles y hasta para los hospitales del Seguro Social, donde en caso de una lista de espera exagerada el paciente tendría derecho de acudir a clínicas privadas, con cargo al seguro social.

No es por lo tanto una ilusión utópica decir que es factible restablecer los derechos básicos del consumidor. Aunque maltrecha, restringida y muchas veces olvidada, la soberanía del consumidor sigue existiendo. Donde hay democracia, es imposible eliminar sus derechos soberanos de establecer prioridades y escoger entre las alternativas. El mecanismo para implementar esos derechos es inapropiado, a veces contraproducente, el tutelaje del Estado exagerado y a veces humillante, y por lo tanto les toca ahora a los interesados exigir una implementación transparente y una clara protección para sus derechos. Mientras el ciudadano no exija una responsabilidad personal e intransferible por parte de sus mandatarios, mientras acepte pasivamente que cúpulas actúen como si fueran herederos de los Reyes Católicos y mientras pida más protección en lugar de exigir sus derechos, no podrá esperar que le sea respetada su soberanía.

NOTAS

1. Fack, Fritz Ullrich: Economía Social de Mercado: Una Introducción, Bonn, Pág. 56.
2. Citado por Antonio CASAHUGA, en “**La Soberanía Política Individual en el Welfare State**”. Cuaderno del Pensamiento N° 1, Dic. 1985, Pág. 65, Alianza Editorial, Madrid.
3. Röpke Wilhelm: Introducción a la Economía Política, Madrid, Pág. 224.
4. Röpke, op. Cit. Pág. 223.
5. Röpke, op. cit. Pág. 222.
6. En este respecto, surge también una inquietud sobre la idea gemela de Soberanía, la legitimación del Gobierno, ahora que la tradición teocrática pasó a la historia: si el Estado trata a grupos siempre más numerosos (por ejemplo, a los trabajadores) como si fuesen menores de edad, bajo tutela, que necesitan que el Estado piense y actúe en su nombre ¿Cuál será la fuente de legitimación?. Como el grupo bajo tutela no puede legitimar al tutor, se abre el camino para el círculo vicioso: la mutua legitimación entre cúpulas con la autolegitimación como caso extremo. El peligro es obvio si consideramos, que la delegación de la soberanía primaria, por el mecanismo de la legitimación, constituye la raíz profunda de todo el poder legal del Estado.
7. Ver Financial Times, 20/05/91 y The Economist, 16/06/91.